

1 消費生活行政の総合的な推進

(1) 広島市消費生活条例の運用

市民の消費生活の安定と向上を確保するため、消費者の権利の擁護や増進に関する本市の施策についての必要事項を定めた「広島市消費生活条例」を平成18年(2006年)10月に公布し、平成19年(2007年)4月に全部施行、平成24年(2012年)3月に一部改正(平成24年(2012年)4月1日施行)し、基本計画の策定を規定した。同条例に基づき、適正な条例の運用を図る。

(2) 広島市消費生活基本計画の推進

広島市消費生活条例に基づき、本市が取り組むべき消費者施策を明確にし、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、平成25年(2013年)3月に策定した「広島市消費生活基本計画」を推進することにより、市民の消費生活の安定と向上を図る。

<計画の概要>

ア 計画期間

平成25年度(2013年度)から平成29年度(2017年度)までの5年間

イ 計画の内容

三つの基本的な方向のもとに、広島市が取り組むべき重点項目をそれぞれ定め消費者施策を展開する。

ウ 計画の推進

(ア) 広島市の関係部局、国、県、近隣市町の関係機関、消費者団体、事業者団体等との連携の下、消費者施策を推進する。

(イ) 計画の内容や消費者施策の実施状況等については、広島市消費生活審議会に報告するとともに公表する。

エ 第2次基本計画の策定

現行の基本計画の計画期間が平成29年度で満了することから、平成28年度は、市民や事業者の意識や行動についてのアンケート調査を実施し、その内容を反映させて、平成29年度に第2次基本計画を策定する。

(3) 広島市消費生活審議会の運営

消費生活に関する重要な事項について、学識経験者等の意見を聴取することにより、本市の消費者施策の効果的な実施を図る。委員：10名

(4) 広島市消費者行政ネットワーク会議の運営

消費者施策の総合調整、情報の共有化等を行い、本市の消費者施策の推進を図る。課長級(19名)の会議。

2 消費者の権利の保護

(1) 相談業務体制の整備

相談者への的確な対応の必要性から、消費者トラブルの最新事案、困難事案についての事例検討会等を広島県や関係団体等と開催することにより、相談業務体制の整備を図る。

(2) 相談員等の相談対応能力の強化

ア 相談員等の研修の実施

独立行政法人国民生活センター等が主催する研修へ相談員等を派遣する。

イ 法律専門家（弁護士）による助言業務

個別の相談事案に関する法的な問題について、相談員が弁護士から助言を受ける。

(3) 消費者被害の救済

ア 消費生活相談

消費生活に関する相談及び苦情の処理・あっせんを行うとともに、苦情の処理内容等について、市民に情報提供を行い、消費者被害の未然防止及び市民の消費生活の安定向上に寄与する。

また、苦情が増加しているトラブルの解決を図るため、法律の専門家との連携による特別相談会を開催し、消費者被害の救済を図る。

イ 広島市消費生活紛争調停委員会の運営

広島市消費生活条例第33条の規定により、市長の附属機関として設置し、市長の付託に応じ、事業者の取引行為等に関する消費者からの苦情について調整を行うとともに、当該条例の規定により、その権限に属するものとされた事項（訴訟費用の貸付けの認定）について審議する。

ウ 多重債務問題対策

平成19年(2007年)4月に国が策定した「多重債務問題改善プログラム」に基づき、多重債務者への関係課の連携した対応、フォローアップや多重債務に陥らないような未然防止策について、庁内関係課長の構成による広島市多重債務問題関係課長連絡会議等において取り組む。

[主な内容]

- (ア) 相談窓口が消費生活センターであることの周知徹底
- (イ) 消費生活センターにおいて、相談員による丁寧な聴き取りと弁護士など専門家への確実な引継ぎなど、相談窓口における対応の充実
- (ウ) 庁内の連携による多重債務者の発見及び相談窓口への誘導
- (エ) 窓口業務等に携わる職員に対する研修会の開催
- (オ) 学校教育、社会教育における消費者教育の強化

(4) 物価安定対策事業

ア 物価情報の提供

物価問題に関する認識を深めるため、物価に係る情報の提供を行う。

- ・ホームページによる物価情報の提供

イ 物価の監視・調査

公募による消費生活モニター（８人）により、生活関連物資の価格について、毎月、市内の店舗を調査。

(5) 消費生活に関する事業者指導

消費生活相談の際に、随時、事業者に改善を促すほか、広島市消費生活条例に基づき、指導に従わない場合には、事業者名の制裁的公表まで行うことを前提とした事業者指導を行う。

(6) 電気用品販売事業者等に対する立入検査

電気用品安全法、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法及びガス事業法に基づき、消費者の生命・財産の安全の確保を目的に、広島市域内の販売店へ立ち入り、販売又は販売の目的で陳列されている商品の表示等が適正かどうか検査を行う。

3 消費者の自立の支援

(1) 情報提供の推進

ア 消費生活情報紙の発行

消費生活に関する啓発や情報提供を内容とした消費生活情報紙「知っ得なっとく」を発行する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・発行部数：年３回各６，６００部（５月、９月、１月に発行）・配布先：消費者団体、民生委員、国・県、公的機関・施設、市内大学、小・中・高等学校等 |
|--|

イ 消費者啓発パンフレットの作成・配布

消費者被害の未然防止を図るために、消費者啓発パンフレットを作成・配布する。

ウ 消費生活パネルの展示・貸出及び啓発図書等の貸出

消費生活センターの展示コーナーに消費生活に関するテーマのパネルを展示するとともに、同パネルの貸し出しを行う。また、啓発図書やビデオ・DVDなどの貸し出しを行う。

エ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）を活用した情報収集

独立行政法人国民生活センターとのオンラインネットワークを活用し、全国的な消費生活相談情報や危害情報の早期把握に努め、被害拡大の防止を図る。また、当センターが収集した各情報をシステムに蓄積することにより、相談データの管理・検索の効率化を図る。

(2) 消費者教育・啓発

ア 啓発

(7) 消費者力向上キャンペーン事業の開催

「消費者力向上」をキーワードに、５月の消費者月間を中心に消費者啓発事業を実施。

a 消費者月間事業

5月の消費者月間に合わせ、消費者自らの学習意欲を高めるため、消費者団体、事業者団体と協力して各種の消費者啓発事業を実施。

テーマ「みんなの強みを活かせる～安全・安心な社会に一億総活躍～」

平成28年度(2016年度)消費者月間事業

事業名	実施期間	場所	内容
消費生活弁護士相談会	5月28日	消費生活センター研修室	契約トラブルや多重債務などの消費生活上の問題について、弁護士が来所・電話による相談に応じる。相談料は無料。
消費者のひろば	5月28日	紙屋町シャレオ中央広場	消費者力測定チャレンジコーナー（クイズラリー）、消防音楽隊の演奏、消費生活コント、第1部「みんなで挑戦！～私たちの強みを活かしてできること～」ステージ（広島市立基町高等学校合唱部による音楽ステージ、広島市消費生活サポーターによる消費生活講座、広島市電子メディアインストラクターによる紙芝居）、第2部「みんなで演じます！くらしの安全劇場」ステージ（劇団小豆組による演舞パフォーマンス&寸劇、広島消費者協会による寸劇&クイズ、広島弁護士会「消費者一座」による寸劇）、消費者団体等によるパネル展示、消費生活センターの電話番号や「訪問販売・訪問購入お断り」を記載したステッカーの配布。広島市消費者月間事業実行委員会（構成団体：広島市、広島商工会議所、広島県商工会連合会、(公社)広島消費者協会、広島市地域女性団体連絡協議会、広島市生活協同組合連絡協議会）が主催。
消費者月間協賛事業	消費者月間期間	—	広島市消費者月間事業実行委員会が行う事業以外に、広島市消費者月間事業の目的に賛同し、事業者や事業者団体、消費者団体が主体的に行う関連事業を募集する。

b 新聞への啓発広告

各家庭に直結するマスメディアである新聞を利用して、消費生活に関する正しい知識を提供し市民の消費者力を向上させるため、啓発広告を新聞に掲載する。

(イ) 消費生活出前講座の開催

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体等からの申し込みにより消費生活専門相談員等を講師として派遣し、消費者トラブルの実例を通して、消費生活の基礎的知識や消費者被害の未然防止、拡大防止を図る。

- ・講師：消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー等
- ・時間：1回1～2時間程度
- ・講師派遣料：無料

イ 消費者教育の推進

(7) 消費者大学の開講

消費者問題に対する学習意欲の高い消費者を対象に、地域における消費者活動を担う人材づくりを目指すため、消費者大学を開講する。

- ・講師：大学教員、市職員、金融広報アドバイザーほか
- ・連続8回講座
- ・募集人員：40名
- ・開催場所：消費生活センター研修室

(イ) 学校教育における消費者教育の推進

教育委員会と連携を図り、学校等教育職員に対する研修等を実施する。

(ウ) 消費者力向上通信講座の開講

市民の消費者力の向上及び消費者被害の発生及び拡大の防止を図るため、消費生活に関する基礎知識を学ぶための通信講座を開講する。

(エ) 消費生活サポーター養成講座の開講

消費者問題に関する専門知識や見守り活動のあり方を学ぶための講座を開講し、高齢者等を消費者被害から守るための見守り活動を担う人材の育成を図る。

(3) 高齢者の消費者被害防止強化事業

ア 高齢者用ステッカーの配布

高齢者の消費者被害の未然防止を図るために、消費生活センターの電話番号や「訪問販売・訪問購入お断り」を記載したステッカーを老人大学等で内容を説明しながら配布する。

イ 高齢者等の消費者被害防止対策講座の開催【拡充】

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、高齢者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者（各老人クラブ構成員及びホームヘルパー等の支援者、障害者）に対する講座を実施する。

ウ 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業【拡充】

食事の調理が困難なおおむね65歳以上の高齢者のみの世帯（またはこれに準ずる世帯）に属する人を対象に、昼食または夕食を配達するとともに、安否を確認している広島市高齢者配食サービス事業者に、高齢者の消費者被害についてのチラシ等を提供し、食事と合わせて配付してもらうことで、地域の高齢者に対して注意を促す。

今年度は高齢者に見やすいカラー印刷したチラシを配布することで、より効果的な啓発を図る。

(4) 消費者団体等の活動推進

ア 消費者団体等の育成・指導

公益社団法人広島消費者協会が実施する教育・広報活動、調査研究・監視活動、地区活動等に

対する事業補助を行うとともに、常勤職員人件費の補助を行う。

イ 消費者の自主活動の場の提供

消費者団体等の自主的な活動を支援するため、消費者のための活動について、研修室を無料で提供する。